



UNIVERSIDAD
DEL SURESTE

"Pasión por
educar"

MATERIA.

Calidad en los servicios

TRABAJO.

Cuadro sinóptico

ALUMNA.

Perla de Belén Cáceres Rodríguez.

CATEDRÁTICO.

Jorge Enrique Albores Aguilar

8°cuatrimestre de la licenciatura en nutrición.

Comitán de Domínguez a 10 de febrero de 2021.

UNIDAD II

Gestión de procesos.

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

Objetivo
Aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Sus procesos son:

Estables, eficientes, eficaces, competitivos, mejorados en forma continua.

Elementos que lo componen

Entrada: Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos.

Producto: Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.

Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso.

Recursos del proceso: Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo.

Metodologías de gestión por procesos.

Son pasos a seguir para la utilización de este estilo gerencial.

Componentes claves, para el desarrollo de la metodología:

Arquitectura del proceso: Se identificará y clasificará el proceso definiendo su jerarquía.

Visibilidad del proceso: Se describirá el proceso, en cuanto a componentes y características, indicando quién es el responsable.

Mecanismos de control: Se establecerán instrumentos para medir el desempeño de las actividades fundamentales.

Mecanismos de mejora: Se desarrollará un plan para la mejora continua del proceso, indicando las herramientas a utilizar, para identificar oportunidades de mejora y resolver problemas.

Elementos de un proceso de calidad.

Es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.

se compone de:

Objetivo: El proceso se completa con una finalidad concreta.

Requisitos: para que funcione, se necesita requisitos iniciales.

Propietario: Alguien es responsable del proceso.

Salida: Se produce una respuesta o salida.

Cliente: Existe un cliente receptor de la salida del proceso.

Inicio: la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal.

Proveedor: proveedores de servicios y productos, para ser transformados.

Fin: la última tarea del proceso marca el hito de finalización

(Aguilar, 2020)

Bibliografía

Aguilar, J. E. (2020). Calidad en los servicios. Comitán de Domínguez.